

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DR. SAYIDIMAN MAGETAN**

SKRIPSI



Diajukan oleh :

Umi Yuliani

J500110071

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2015

NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI RSUD DR. SAYIDIMAN MAGETAN

Yang diajukan oleh :

Umi Yuliani

J500110071

Telah disetujui oleh dewan penguji skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta, pada hari Sabtu, tanggal 07 Februari 2015

Penguji

Nama : dr. Sri Wahyu Basuki, M.Kes

(.....)

NIP/NIK : 1093

Pembimbing Utama

Nama : dr.N. Juni Triastuti. M.Med. Ed

(.....)

NIP/NIK : 1045

Pembimbing Pendamping

Nama : dr. Moh. Shoim Dasuki, M.Kes

(.....)

NIP/NIK : 676

Dekan

Prof. Dr. Bambang Subagyo, dr. Sp.A(K)

NIP/NIK. 400.1243

ABSTRAK

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DR. SAYIDIMAN MAGETAN

Umi Yuliani, N. Juni Triastuti, Moh. Shoim Dasuki, Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Latar Belakang: Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan dari pemberi pelayanan. Kepuasan merupakan perasaan kecewa atau senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk atau persepsi kinerja dengan harapan. Penelitian yang dilakukan oleh Yeni pada tahun 2012 tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah Sakit Sultan Daeng Radja memperoleh hasil 58,1% menyatakan tidak puas dengan kenyamanan yang diperoleh. RSUD dr. Sayidiman Magetan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai target yang diharapkan. Upaya yang dilakukan adalah dengan penambahan jumlah dokter spesialis, perluasan pembangunan gedung rumah sakit dan penambahan fasilitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan.

Metode: Desain penelitian ini adalah penelitian *observasional (non-experiment)* analitik dengan pendekatan *cross sectional* yang menjelaskan hubungan antara dua variabel, yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan pasien). Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Besar sampel sejumlah 100 orang. Data selanjutnya dianalisis dengan uji *chi-square*.

Hasil: Penelitian ini dilakukan dengan uji *chi-square* antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan hasil $p < 0,0001$.

Kesimpulan: Ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY TO SATISFACTION OF HOSPITALIZED PATIENT IN DR. SAYIDIMAN GENERAL HOSPITAL OF MAGETAN

Umi Yuliani, N. Juni Triastuti, Moh. Shoim Dasuki, Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Background: The service quality refers to the difference between hope and the fact received by the customers from the service providers. Satisfaction means disappointments or pleasure that someone experienced after comparing the result of a product or perception of performance with hopes. Recent study by Yeni in 2012 about health service quality and hospitalized patient in Sultan Daeng Radja obtained 58,1% respondents weren't satisfied with comfort they got. Dr. sayidiman general hospital of Magetan always tries their best to improve the service quality in order to achieve the target. The hospital effort to improve the service quality was increasing the specialist number, expansion of hospital buildings, and give some more service facilities. The purpose of this research is to know the association between quality of service with satisfaction of hospitalized patient in dr. Sayidiman General Hospital of Magetan.

Methods: This study design was observational analytic with cross sectional method that define the connection between two variables, independent variable (quality of service) and dependent variable (patient satisfaction). The respondents of this study were hospitalized patient in the dr. Sayidiman General Hospital of Magetan taken with accidental sampling method. Total samples were 100 respondents. Data then analyzed with chi-square analysis test.

Results: This research conducted with chi-square between service quality variables with patient satisfaction, with the result $p < 0,0001$.

Conclusion: There is significancy relationship of service quality to satisfaction of hospitalized patient in dr. Sayidiman General Hospital of Magetan.

Keywords: The service quality, patients' satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan secara umum memiliki peran yang sangat penting dalam upaya menaikkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia (Aditama, 2002).

Salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan. Manusia kebanyakan akan melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Orang yang sedang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga dia sembuh. Tubuh yang sehat merupakan kehendak setiap orang. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu di antaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit (Adisasmito, 2009).

Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen menggunakan barang atau jasa. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2008).

Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien (Bata, 2013). Kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari kepuasan pasien. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang dan jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (Assauri, 2008).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Sayidiman Magetan merupakan salah satu organisasi kesehatan milik pemerintah kabupaten Magetan yang berada di kota Magetan, Jawa Timur. RSUD dr. Sayidiman Magetan selalu meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai target yang diharapkan. Upaya yang dilakukan adalah dengan penambahan jumlah dokter spesialis, perluasan pembangunan gedung rumah sakit dan penambahan fasilitas pelayanan. Akan tetapi saat ini di RSUD dr. Sayidiman Magetan belum memiliki kotak saran yang aktif untuk menampung keluhan pasien, serta belum ditemukannya survei lebih lanjut tentang kepuasan pasien. Sementara itu, agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien, rumah sakit perlu mengevaluasi pelayanan yang diberikan secara bertahap untuk meningkatkan kepuasan pasien. Fakta tersebut memotivasi peneliti untuk meneliti tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan dari pelayanan yang didapatkan dari pemberi pelayanan. Keinginan pelanggan kepada pelayanan yang mereka terima merupakan harapan. Pelanggan merupakan fokus dari suatu kualitas. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila produk tersebut sesuai dengan keinginan pelanggan, kualitas mengacu kepada suatu yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Kotler, 2009).

Kepuasan Pasien

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya membuat sesuatu memadai atau pemenuhan sesuatu (Tjiptono dan Chandra, 2005). Menurut Oliver (dalam Barnes, 2003) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan. Kotler (2009) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan kecewa atau senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk atau persepsi kinerja dengan harapan-harapannya.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Penelitian yang dilakukan oleh Erviana tahun 2013 tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal memperoleh hasil secara signifikan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh persepsi tentang kualitas pelayanan yang baik. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan berakibat pada semakin baiknya kepuasan pasien.

Berbeda dengan pemasaran produk dalam bentuk barang, dalam pengembangan strategi pemasaran jasa pelayanan rumah sakit seharusnya lebih memperhatikan batasan tentang strategi pemasaran yang berbeda. Kualitas jasa menjadi bagian penting dari penyedia jasa pelayanan kesehatan atau rumah sakit yang harus diperhatikan. Salah satu strategi pemasaran rumah sakit yang akan menjual jasa pelayanan kepada pengguna jasa yaitu pasien dan keluarganya adalah dengan pengemasan kualitas jasa sedemikian rupa sehingga pengguna jasa tertarik. Cerita dari mulut ke mulut oleh pelanggan yang puas dapat membantu usaha suatu rumah sakit agar produk jasanya tetap bertahan dan tetap merebut segmen pasar yang baru. Unggulnya suatu jasa kesehatan sangat bergantung pada kesesuaian dengan bagaimana yang diharapkan atau yang diinginkan pelanggan dan keunikan kualitas jasa yang dikemas. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Untuk mengetahui sejauh mana tingkah kepuasan pasien, suatu organisasi jasa kesehatan atau rumah sakit penting untuk melakukan analisis kepuasan pasien selaku pengguna jasa pelayanan kesehatan atau sebagai pelanggan rumah sakit (Maninjaya, 2002).

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah penelitian *observasional (non-experiment)* analitik dengan pendekatan *cross sectional* yang menjelaskan hubungan antara dua variabel, yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan pasien rawat inap) (Notoatmodjo, 2010). Penelitian ini dilakukan di RSUD dr. Sayidiman Magetan, Jawa Timur. Penelitian ini dilaksanakan pada

bulan Januari 2015. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan.

Cara pengambilan sampel dengan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* merupakan cara pengambilan sampel berdasarkan avaibilitasnya atau karena pertimbangan pribadi bahwa mereka dapat mewakili populasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan besar sampel 100 responden. Kriteria inklusi (penerima) terdiri dari pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan, dalam keadaan sadar saat menjadi responden, bisa membaca dan menulis, bersedia memberikan data yang nyata dan kooperatif kepada peneliti. Kriteria eksklusi (penolak) terdiri dari pasien rawat inap yang tidak bersedia memberikan data yang nyata dan kooperatif kepada peneliti, pasien rawat inap yang kesadarannya terganggu, pasien rawat inap yang menderita penyakit sangat berat. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien rawat inap sebagai variabel terikat. Variabel perancu terdiri dari sosial ekonomi, budaya, kepribadian, pengalaman hidup pasien.

HASIL

Tabel 1
Distribusi Karakteristik Responden yang meliputi Umur,
Jenis Kelamin, dan Lama Dirawat

Keterangan	Perlakuan		Total (%)
	N	%	
Umur :			
< 20 tahun	16	16,0	100 %
21 – 40 tahun	41	41,0	
41 - 60 tahun	25	25,0	
> 60 tahun	18	18,0	
Jenis Kelamin :			
Laki-laki	48	48,0	100%
Perempuan	52	52,0	
Lama Dirawat :			
< 3 hari	43	43,0	100%
3 – 6 hari	51	51,0	
> 6 hari	6	6,0	

Tabel 2

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	31	31,0
Baik	69	69,0
Total	100	100,0

Tabel 3

Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	33	33,0
Puas	67	67,0
Total	100	100,0

Tabel 4.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				ρ
	Puas		Tidak Puas		
	m	%		%	
Baik	57	57,0	12	12,0	<0,0001
Tidak baik	10	10,0	21	21,0	
Total	67	67,0	33	33,0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan

Hasil analisis yang telah dikemukakan di atas diketahui bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan di ruang rawat inap RSUD dr. Sayidiman Magetan baik dan lainnya menilai tidak baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan baik terhadap kualitas pelayanan di RSUD dr. Sayidiman Magetan yang memiliki persepsi bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah rumah sakit mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, misalnya unit gawat darurat (UGD) yang siap melayani

pasien selama 24 jam, karyawan rumah sakit bersedia membantu pasien yang mengalami kesulitan secara suka rela, karyawan rumah sakit memberikan pelayanan kepada pasien dengan sopan, santun dan profesional, semua karyawan rumah sakit berpenampilan rapi, karyawan rumah sakit memiliki pengetahuan yang luas mengenai semua hal tentang rumah sakit seperti letak ruangan rawat inap, ruang dokter, dan pelayanan apa saja yang ada di rumah sakit.

Kepuasan Pasien

Dilihat dari kepuasan pasien sebagian besar menilai kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Sayidiman Magetan tergolong puas sebanyak 67 orang dan yang menilai tidak puas hanya 33 orang. Hasil yang diperoleh dari pengisian kuesioner hal-hal yang membuat pasien merasa puas diantaranya adalah lokasi rumah sakit yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang, selama berobat di rumah sakit pasien selalu dilayani oleh karyawan yang profesional, fasilitas yang ada sesuai dengan harapan, misalnya ruang perawatan yang nyaman, serta pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien, proses administrasi yang mudah dan cepat.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik dengan analisis *Chi-Square* (χ^2) diketahui nilai $p < 0,0001$ hal ini berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah dr. Sayidiman Magetan, artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit maka semakin puas pula kepuasan pasien yang dirawat di Rumah Sakit Daerah dr. Sayidiman Magetan.

Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Erviana (2013) yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap, hasilnya diperoleh keterangan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap. Persepsi kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan berakibat pada semakin baiknya kepuasan pasien.

Adanya temuan pada penelitian ini dapat dijadikan sebagai perhatian bagi banyak pihak terutama pengelola rumah sakit yang dipandang sebagai sebuah organisasi yang sangat kompleks. Kompleksitas fungsi pergerakan dan pelaksanaan organisasi di sebuah rumah sakit menurut Muninjaya (2004), dipengaruhi oleh dua aspek yaitu: pertama oleh sifat pelayanan kesehatan yang berorientasi pada konsumen penerima jasa pelayanan. Hasil perawatan pasien sebagai penerima rumah sakit memiliki tiga kemungkinan yaitu sembuh sempurna, cacat (*squalae*), atau mati. Apapun kemungkinan hasilnya, kualitas pelayanan harus diarahkan untuk kepuasan pasien dan keluarganya. Kedua, pelaksanaan fungsi pergerakan dan pelaksanaan cukup kompleks karena tenaga kerja yang bekerja di rumah sakit terdiri dari berbagai jenis profesi.

Mutu pelayanan rumah sakit dapat ditelaah dari tiga hal yaitu: struktur, proses dan *outcome*. Aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator untuk menilai mutu pelayanan RS yaitu: penampilan keprofesian (aspek klinis), efisiensi dan efektivitas, keselamatan dan kepuasan pasien. Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas RS, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan penginapan di RS, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan RS. Sikap perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien RS (Aritonang, 2005).

Secara keseluruhan dari hasil-hasil penelitian yang sejenis tersebut dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dalam upaya memberikan kepuasan pada pasien. Dampak dari kualitas pelayanan memiliki andil yang cukup besar dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Bagi rumah sakit, adanya kualitas pelayanan yang baik membuat rumah sakit menjadi mampu bersaing dan tetap eksis dalam masyarakat. Bagi pasien kualitas pelayanan dapat dijadikan salah satu faktor untuk memilih

rumah sakit yang berkualitas dan baik. Sedangkan bagi praktisi medis sendiri, selain terikat dengan standar profesinya, dengan adanya kualitas pelayanan para praktisis medis dituntut untuk semakin teliti, telaten dan hati-hati dalam bertindak.

Keterbatasan dari penelitian ini diantaranya penelitian ini dikususkan pada RSUD dr. Sayidiman Magetan, sehingga tidak dapat digeneralisasikan ke organisasi kesehatan yang lain dan dalam penelitian peneliti tidak dapat mengendalikan variable perancu yang mungkin dapat memepengaruhi hasil.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis data, maka diperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawai inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan.

SARAN

Berdasarkan penelitian, saran yang perlu disampaikan adalah:

1. Bagi rumah sakit

Rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diwujudkan lebih baik dengan meningkatkan keterampilan staf (sumber daya manusia) dan motivasi kerja dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Rumah sakit juga harus memperhatikan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berhubungan, maka sangat penting untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien puas setelah berobat.

2. Bagi peneliti yang akan datang

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan para pelaku kesehatan terhadap masyarakat dengan lokasi yang tingkatannya lebih rendah dari rumah sakit umum kabupaten seperti balai pengobatan atau puskesmas. Dan penulis menyarankan supaya pengukuran tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan dalam suatu rumah sakit atau lembaga kesehatan yang lain dilakukan secara berkala atau berkesinambungan

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito W., 2007. *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Aditama T.Y., 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Anjaryani W.D., 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Aritonang L., 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Assauri S., 2008. *Costomer Service yang Baik Landasan Pencapaian Costomer Satisfaction*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barnes., James G., 2003. *Secrets of Customer Relationship Management* (Terjemahan Andreas Winardi). Yogyakarta: Andi Offset
- Basuki E., 2008. Komunikasi Antar Petugas Kesehatan. *Maj Kedokt Indon*. 58: 9
- Bata Y.W., Arifin M.A., Darmansyah., 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Soaial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013*. Makassar: Universitas Hasanuddin
- Dahlan M.S., 2009. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel*. Jakarta: Salemba Medika
- Erviana O., 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayananandan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal*. Semarang: Universitas Negri Semarang
- Hendrajana, 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta (Tesis)*. Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Kotler dan Armstrong, 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi XI*. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip, Keller L.K., 2007. *Managemen Pemasaran, Cetakan Pertama, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks
- Kotler dan Philip, 2009. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice
- _____, 2008. *Manajemen Pemasaran Jilid I dan 2* (Terjemahan Benjamin Molan). Jakarta: Prenhallindo

- Lupiyoadi R., 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga
- Muninjaya A.A.G., 2002. *Manajemen Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta : EGC
- Nawangarsi E.R., 2011. *Model Pelayanan Berbasis Pelanggan (Studi Evaluasi di Bagian Unit RawatInap Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo Jawa Timur)*. UPN “Veteran” JawaTimur
- Notoatmodjo S., 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Rais dan Abdul R., 2003. *Analisis Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Rawat Inap: Studi pada Pasien RS. PKU Muhammadiyah (Tesis)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Ratminto dan Winarsih A.S., 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sabarguna, Subirosa B., Rubaya A.K., 2011. *Sanitasi Lingkungan dan Bangunan Pendukung Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Suryawati C. dan Dharminto S.Z., 2006. Penyusunan Indikator Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Kesehatan*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Tjiptono dan Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandi, Candra G., 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- _____, 2006, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :Andi Offset
- Wahyuddin M. dan Muryati A., 2001. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten. *Jurnal Manajemen Daya Saing*. 2(2) : 188-97
- Wati H.S., Hamzah A., Amir M.Y., 2012. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daya Makassar. Makassar: Universitas Hasanuddin